



**Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la  
percepción del personal administrativo de la  
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali,  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Escart Flores Flores**

**ASESOR:**

**Dr. Carlos Alberto López Marrufo**

**SECCIÓN:**

**Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ – 2018**

## DEDICATORIA

A mi esposa, Gloria Ivone por su apoyo permanente en mis estudios; a mis hijos, Ledhere Escart, Anthony André, Fiorella Estefanie y Grecia Michelle, quienes son mi mayor impulso para continuar mi superación.

Escart Flores Flores

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por ser una institución líder en el perfeccionamiento de los profesionales peruanos de todo el país y brindar esta oportunidad de realizar la maestría en Gestión Pública.

A la Mg. Sonia Greenwich Panduro, Coordinadora de la Universidad César Vallejo Pucallpa, por su continuo monitoreo para continuar los estudios y acompañarnos a lo largo de la Maestría.

A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por permitir la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, por contribuir con el estudio al desarrollar los instrumentos aplicados.

Escart Flores Flores.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Escart Flores Flores, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 00027097, con la tesis titulada *Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018*.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de agosto del 2018.



Escart Flores Flores

DNI N° 00027097

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es honroso presentar a consideración de vuestro elevado criterio el presente estudio titulado *Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018*, que se sustenta para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

Escart Flores Flores

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. Internacionales	15
1.2.2. Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.3.1. Definición de gestión comunicacional	18
1.3.2. Enfoques	19
1.3.3. Dimensiones	20
1.3.4. Definiciones de Reforma del servicio civil	22
1.3.5. Teorías	22
1.3.6. Dimensiones	23
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problema general	25
1.4.2. Problema específico	25
1.5. Justificación	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1. General	26
1.6.2. Específicas	26
1.7. Objetivos	27
1.7.1. General	27
1.7.2. Específicas	27

II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Identificación de Variables	28
2.2.1. Operacionalización de variables	29
2.3. Población y muestras	32
2.3.1. Población	32
2.3.2. Muestra	32
2.4. Técnicas de recolección de datos	32
2.5. Métodos de análisis de datos	32
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
VIII. ANEXOS	
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 2. Validación y confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 3. Matriz de consistencia	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Evidencia documental	

## TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución de frecuencias: Gestión comunicacional	34
Tabla 2. Distribución de frecuencias: Reforma del servicio civil	35
Tabla 3. Relación: Gestión comunicacional*Reforma del servicio civil	36
Tabla 4. Relación: Comunicación interna*Reforma del servicio civil	37
Tabla 5. Relación: Comunicación externa*Reforma del servicio civil	38
Tabla 6. Prueba de hipótesis Tau_b de Kendall	39



## FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Distribución de frecuencias: Gestión comunicacional	34
Figura 2. Distribución de frecuencias: Reforma del servicio civil	35
Figura 3. Relación: Gestión comunicacional*Reforma del servicio civil	36
Figura 4. Relación: Comunicación interna*Reforma del servicio civil	37
Figura 5. Relación: Comunicación externa*Reforma del servicio civil	38

## RESUMEN

Esta investigación de tipo no experimental, tuvo como objetivo determinar si existe relación significativa entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali. En cuanto a lo teórico, se cimienta, en lo que concierne a la variable gestión comunicacional a los enfoques de comunicación de masas y organizacional, y para la variable reforma del servicio civil, la teoría de la mejora continua y de satisfacción al usuario.

El diseño del estudio fue descriptivo correlacional transeccional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, los que fueron validados a través del juicio de expertos; al test se le aplicó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.808, en cuanto al instrumento de la variable gestión comunicacional; y 0.807, para el caso del instrumento de la variable reforma del servicio civil, lo que nos indicó una alta confiabilidad de ambos instrumentos. Para procesar los datos, luego de la construcción de la base de datos respectiva, se elaboró tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y bidimensionales, así como su representación gráfica, para la presentación de los resultados.

Se encontró que un 80.4% perciben un nivel alto de gestión comunicacional y 58.9 % perciben un nivel medio de reforma del servicio civil; asimismo se encontró que no existe relación significativa entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil, es decir ambas variables, en dicha población, evidencian un comportamiento independiente.

**Palabras clave:** Gestión comunicacional; reforma del servicio civil.

## **ABSTRACT**

This non-experimental research aimed to determine if there is a significant relationship between communication management and civil service reform in the perception of the administrative staff of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, Ucayali. As for the theoretical, the theory of continuous improvement and user satisfaction is based on the variable of communicational management to the mass communication and organizational approaches, and for the variable civil service reform.

The design of the study was cross-sectional descriptive correlation, the data collection instruments were two questionnaires, one for each variable, which were validated through expert judgment; Cronbach's alpha reliability analysis was applied to the test, whose result was 0.808, as regards the instrument of the communicational management variable; and 0.807, for the case of the instrument of the civil service reform variable, which indicated a high reliability of both instruments. To process the data, after the construction of the respective database, tables of distribution of one-dimensional and two-dimensional frequencies were elaborated, as well as their graphic representation, for the presentation of the results.

It was found that 80.4% perceive a high level of communication management and 58.9% perceive a medium level of civil service reform; It was also found that there is no significant relationship between communication management and civil service reform, that is, both variables, in this population, show an independent behavior.

**Keywords:** Communication management; civil service reform.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Existen aspectos de la gestión pública que progresivamente se han transformado a partir de cuerpos normativos que han hecho del servicio administrativo una carrera tal que, en la trayectoria por alcanzar ciertos logros, ha incorporado una mayor consideración por el usuario del servicio público.

En este sentido, las entidades públicas han incorporado la noción de transparencia y de comunicación eficaz de todos los actos que contribuyan a que una institución marche de la mejor forma, en coherencia con lo que el usuario espera como atención; sin embargo, existen países como México o Argentina en los que la gestión pública más bien se ha tornado en una fuente de riqueza para los funcionarios y servidores, desnaturalizando su razón de ser.

Así, en México es notorio, aun con los cambios que ha implementado con una política denominada la nueva gestión pública, la que ha sido tomada de la empresa privada, que la carga procesal no ha disminuido, se continúa con una burocracia muy grande de tal forma que las labores que un empleado realiza son desnaturalizadas por otro empleado en el afán de seguir un flujo del servicio que implique que todos los funcionarios trabajen, provocando aletargamiento en las gestiones de los usuarios; además, siendo este país una nación federal, el centralismo económico evita que los presupuestos correspondan con las necesidades de los sectores; así mismo, en medio de este problema las comunicaciones entre los miembros de las entidades y todas las formas de gestión comunicacional que se emprenden resultan insuficientes e inútiles (Caso, s.f.).

La gestión pública en América Latina, en general, se la observa como aparatos estatales que han sido copados por los partidos de gobierno, tienen carácter patrimonialista y clientelar; estas administraciones deterioran o anulan los servicios que debe prestar la gestión pública, pues se tornan en la fuente de trabajo de personal son la formación

profesional que se requiere o las competencias que se necesitan, deteriorando la gestión de las comunicaciones y permitiendo una concepción errónea del servicio civil, el cual es distorsionado en sus propósitos, a riesgo de lo que los usuarios reciben en atención a sus demandas (Ramírez, 2008).

En Argentina, en particular, se percibe una mala gestión de los servicios públicos, lo que se manifiesta en las interminables colas para el pago de impuestos, las esperas en los hospitales públicos, las cargas impositivas elevadas, la gran demora en los trámites, existiendo herramientas de factible implementación (Portal del Congreso de la República, 2013).

En Perú la situación no es diferente, pues se carece de aparatos comunicacionales efectivos, los que redundan en la carencia de información y de diálogo institucional, esto redundan en deficientes servicios con la correspondiente insatisfacción del usuario. Por su parte, el servidor público prefiere mantener una situación que le otorga seguridad laboral, más allá de su comportamiento como servidor, por lo que observa los cambios normativos implementado con respecto del servicio civil como un atentado contra la permanencia en el trabajo, detrás de una careta de promoción laboral o meritocracia (Universidad Continental, 2017).

Se percibe que en la región Ucayali el problema de la gestión comunicacional, como parte del aparato de la gestión pública pasa por problemas similares a los descritos previamente. El desconocimiento de las funciones por parte de los servidores deriva en confusión para el usuario con el consiguiente retraso de los trámites, lo que ocasiona, a su vez, incremento innecesario de la carga de trabajo en el servidor; esto aunado a la carencia de competencias para la función que se desempeña evidencia serias falencias de gestión pública. En la misma sede en la que se desarrolló esta investigación es posible observar la problemática del sector público, más aún cuando las aglomeraciones son evidentes.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Jácome (2015), en su tesis de maestría *La gerencia y la gestión comunicacional en la administración del semanario la prensa en la ciudad de Guaranda*, Ecuador, concluyó que la capacidad de gerenciar y administrar una empresa es el factor determinante para alcanzar el éxito esperado, en este sentido, mejorar la productividad, la vinculación con el medio externo y el cumplimiento de objetivos trazan el verdadero esquema que se quiere adecuar para llegar a las instancias decisivas del éxito empresarial; sin embargo, se debe considerar que el éxito o fracaso de la empresa dependerá de los argumentos que socialicen el personal humano de dicha organización.

Veas (2015), en su artículo científico: *La política y gestión comunicacional como aporte al desarrollo de la gestión institucional de las Universidades Chilenas*, Chile, exploratorio-descriptivo, con una muestra de 26 universidades chilenas acreditadas, empleándose como instrumentos la encuesta, el análisis de contenido y la entrevista, concluyó que las universidades chilenas han ido profesionalizando sus áreas comunicacionales, que están ubicadas estratégicamente en la estructura organizacional, sin embargo, todavía no valoran la importancia que significa la definición y sistematización de una política comunicacional acorde con la cultura organizacional, lo que ocasiona que la gestión comunicacional tenga un nivel operativo y no estratégico debilitando su aporte a la gestión institucional.

Ramírez (2011), en su tesis de maestría *La carrera administrativa en Colombia -análisis y perspectivas-*, Colombia, estudio exploratorio formulativo, en el que se empleó la entrevista a personajes públicos expertos en el tema, concluyó que, en Colombia, ajenos a las instituciones burocráticas, es decir al mérito y a la igualdad, como principios determinantes para el ingreso, permanencia, ascenso y retiro

de los empleos públicos, herederos de una pesada carga colonial patrimonialista y clientelar, sólo existen unos arreglos normativos, bastante alejados de la práctica cotidiana, identificada con frecuencia con las disfunciones burocráticas; además, dentro de los factores que han impedido que en Colombia se implemente la carrera administrativa como un factor de la gestión del talento humano al servicio del Estado se encuentran: los factores políticos, normativos y económico administrativos.

### **1.2.2. Nacionales**

Chirinos (2016), en su tesis de licenciatura *Tres miradas que se dispersan: La intervención comunicativa de los tres actores involucrados en el conflicto social por el Proyecto Conga en Cajamarca*, Lima, estudio cualitativo en el que se empleó como instrumentos las guías de observación, entrevistas a profundidad y cinco matrices para análisis de recursos comunicacionales de los actores, concluyó que para la resolución de los conflictos en el país se necesita entablar una comunicación que vaya más allá de los meros medios de comunicación, que signifique una gestión y una herramienta capaz de acercar a los actores y encontrar puntos de concordancia. Además, un Estado fortalecido que tenga capacidad de mirar todos los matices políticos y controlarlos, una empresa que tenga la habilidad de establecer confianza e identificar los impactos en los distintos actores donde opera con una mirada intercultural del tema y una organización social que cuente con la participación ciudadana, pero que también tenga una visión permeable del tema y que puedan abrirse más allá de una mirada radical de la protección de recursos.

Ortega (2016), en su tesis de maestría *Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la ley 30057 o del servicio civil*, Puno, investigación descriptiva explicativa, de investigación documental, concluyó que en la aplicación de la nueva Ley del Servicio Civil, no se puede aplicar principios, normas o reglas

específicos de otros regímenes (D.L. N° 276, D.L. N° 728, D.L. N° 1057 u otros, ni de las carreras especiales) salvo remisión expresa prevista en la Ley y su reglamento. El Servicio civil comprende a todos los servidores civiles que brindan servicios en toda entidad del Estado en forma independiente de su nivel de gobierno y del régimen en el que se encuentran. Además, se basa en los principios de mérito, igualdad de oportunidades, buenas prácticas y mejora continua.

Torres (2016), en su tesis de maestría *La implementación de la Ley SERVIR durante el periodo 2013-2016: un análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios*, Lima, investigación descriptiva pura, en la que se empleó el análisis documental, las entrevistas estructuradas y la observación directa, todo a empleados de diferentes funciones y de distintos niveles de 19 ministerios, concluyó que la implementación de los lineamientos para el tránsito de una entidad pública al régimen del servicio civil constituye un proceso relativamente largo que ha motivado que los ministerios apliquen una serie de herramientas para diagnosticar y resolver problemas vinculados a sus líneas operativas y a su administración interna por un periodo de casi dos años. Además, el proceso de tránsito demanda la aplicación de herramientas que, indistintamente del modo en que son ejecutadas, requieren información por parte de los responsables de oficina y de representantes de los equipos que estos tienen a su cargo.

Salas (2015), en su tesis de licenciatura *La contribución de la comunicación a los procesos de participación ciudadana: El Presupuesto Participativo en la Municipalidad de Jesús María*, Lima, investigación descriptiva pura, en la que se empleó como instrumento la encuesta, siendo las unidades de análisis los participantes de las acciones del presupuesto participativo e relación a cada herramienta de comunicación empleada, concluyó que en la sede donde se realizó el estudio se conciba la gestión de las comunicaciones desde los



enfoques unidireccional y social, focalizando la acción comunicativa en el hecho comunicado asociado a la imagen del alcalde y de la institución como tal; además, se incluye la información, junto al foco comunicativo, de los logros alcanzados por la gestión municipal con un claro objetivo de venta de imagen, a partir de los servicios que se prestan en la entidad, lo que deriva en un rápido posicionamiento de la información en el público objetivo, pero asociada a elementos periféricos.

Carrasco (2011), en su tesis de licenciatura *El rol de la comunicación en los procesos de participación ciudadana a nivel local: El caso del distrito de Barranco*, Lima, estudio exploratorio descriptivo puro y cualitativo, en el que se realizó un focus group y se aplicó entrevistas a 7 personas, además, en el marco de la técnica de observación participante, empleó una guía de observación, concluyó que en los espacios de participación institucionalizados por ley, predomina una comunicación difusionista; mientras que en los espacios alternativos de participación, como los programas específicos, la comunicación tiene un carácter más relacional.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **1.3.1. Definición gestión comunicacional**

Gestión comunicacional es el conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones, de modo que se facilite los procesos comunicacionales (Cirigliano, 2017; Soto, 2017). También se define como las acciones de comunicación que se basan en la valoración de los recursos humanos, la participación, motivación, compromiso y sentido de pertenencia a la organización, considerando que cada una de las herramientas de la comunicación debe estar en función de lograr mensajes eficaces para evitar ruidos y pérdida de tiempo; para ello, han de ser seleccionados cuidadosamente los

canales o soportes utilizados a fin de buscar soluciones racionales que sean eficaces (Lauzao & Rodríguez, 2012).

### **1.3.2. Enfoques**

#### **a) Enfoque comunicacional de masas**

Moctezuma (2013) sostiene que la teoría del funcionalismo es la representación de cómo el ser humano se desarrolla con su naturaleza y su sociedad, partiendo con el estudio de las ciencias sociales y las humanidades, relacionados directamente con la comunicación y los estudios que hay detrás de ésta. Es importante tener en cuenta que la sociedad en la que el hombre se encuentra sumergido mantiene un orden sistemático que influye en él, sin embargo, también posee rasgos individuales que desarrollan su personalidad, en donde el funcionalismo lo define como un sistema de la personalidad, mientras que el sistema social influye en las personas a través de la interacción entre unos y otros junto con su sistema de creencias y valores establecidos por una cultura. Es, entonces, cuando la parte comunicativa del hombre entra en estos medios, realizando una función dentro de las funciones de los sistemas antes mencionados, desarrollando así, subsistemas que estarán compuestos por el gobierno o la economía, en el que la comunicación se involucra a través de los medios masivos, llegando a centrarse en las funciones y disfunciones que cumplen éstos.

Merton (citado por Moctezuma, 2017), basado en la sociología, establecía que la ética era parte de las problemáticas que invadían los medios masivos, ya que las funciones de esta en los medios, se reflejaban a través de las normas, el estatus y el prestigio, mientras que las disfunciones no debían quedarse atrás, enfocándose en la que denominaba narcotizante, donde estos medios pueden generar inactividad y apatía a la sociedad. Se desprende de esta afirmación, que las comunicaciones, sobre todo en lo social, deben ser manejadas con responsabilidad.

## **b) Enfoque de comunicación organizacional**

Fernández (citado por Rodríguez, 2005) define la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio, también la entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. En este sentido, la comunicación organizacional tiene la función de coordinar y canalizar el plan o la estrategia de comunicación de la organización; gestionar acciones encaminadas a mejorar la imagen pública; potenciar, desarrollar y difundir la actividad de comunicación; conseguir que esta sea clara, veraz, transparente; mantener estrecha relación de colaboración con los medios y verificar y controlar la calidad e incidencias informativas y publicitarias de todas las acciones de comunicación.

Rodríguez (2005) afirma que los procesos comunicativos implican siempre interrelaciones de personas que comparten información entre sí, a través de la construcción, emisión y recepción de mensajes. Los elementos que conforman estos procesos son la fuente, el mensaje, los canales o medios, el receptor, los efectos y la retroalimentación. Así, la comunicación organizacional tiene como dimensiones de proyección. La comunicación organizacional no se produce, como ya hemos dicho, sólo a lo interno de la entidad, sino también con el entorno, por tanto, puede hablarse de comunicación interna (aquella que se efectúa entre los miembros de una colectividad laboral) y comunicación externa (la que tiene lugar desde la organización hacia su medio exterior y viceversa). En este sentido, la comunicación organizacional implica un ordenamiento apropiado para la productividad.

### 1.3.3. Dimensiones

Considerando lo expresado por Cirigliano (2017) y Soto (2017), las dimensiones son:

**a) Comunicación interna:** Gestionar la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones. La comunicación interna debe estar formando parte de la cultura organizacional y del mismo organigrama funcional de la entidad, produce efectos inmediatos de gestión de las diferentes áreas, haciendo sinergia con las estrategias operativas y ayudando a difundir las órdenes hacia todos los trabajadores para su accionar laboral; permite mayor operatividad en la labor que se realiza. Los tipos de comunicación interna son a) horizontal -se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la entidad-, b) vertical -es decir, de trabajadores a superiores y viceversa-, c) descendente -este tipo de comunicación es la utilizada por los mandos superiores- y d) ascendente -consistente en que los subordinados informen a la dirección-.

**b) Comunicación externa:**

La comunicación externa es uno de los tipos de comunicación de una entidad y se convierte en una herramienta muy importante de cara al exterior, no sólo en casos de que se tenga algo que comunicar sino en cualquier situación. Permite brindar una buena imagen, una imagen transparente. Los tipos de comunicación externa son 1) comunicación externa estratégica -consiste en conocer datos de otras entidades, su evolución, cambios en legislación laboral y otros, con fines de mejora continua-, 2) comunicación externa operativa -se utiliza para el desarrollo diario de la actividad de la entidad, y es la más importante a nivel de conocer ya que es la que lleva todas las comunicaciones públicas externas, tanto con proveedores, usuarios, administración, etc.-, 3)

comunicación externa de notoriedad, que la que da a conocer a la entidad, tanto en mejorar la imagen como informar los servicios; se encarga de la promoción, marketing, publicidad, patrocinios y otras actividades que hacen conocida la entidad de cara al exterior-.

#### **1.3.4. Definición de Reforma del servicio civil**

Es el proceso a través del cual se implementan una serie de políticas, normativa y acciones dirigidas a lograr efectividad en la gestión pública y promover el desarrollo de las personas que integran este tipo de gestión (Diario *El Peruano*, 2013).

También es el conjunto de recursos normativos que orientan la gestión de los servidores públicos, considerando que dichas reglas se agrupan en un sistema ordenado y coherente y están referidas al ingreso de los servidores, movilidad, capacitación, evaluación, gestión de las remuneraciones, entre otros; es menester señalar que muchas de estas reglas de juego son transversales a todas las entidades públicas y se implementan en cada entidad por medio de los procesos de gestión de recursos humanos (Autoridad Nacional del Servicio Civil, s/f.).

#### **1.3.5. Teorías**

##### **a) Teoría de la mejora continua**

Deming (citado por González, 2007) explica que para lograr la mejora continua es necesario planificarla y adoptar una filosofía tal que el colectivo de una entidad esté convencido de la necesidad de la mejora en bien del usuario. Esta mejora, dirigida a la optimización de los servicios que se prestan debe estimular a que el trabajador de la entidad desarrolle un alto sentido de autonomía, es decir, no debe ser necesaria la supervisión para que se desempeñe con propiedad, sino que su calidad de trabajo debe estar presente en todo momento; además, si bien el conocer la percepción del usuario es un invaluable termómetro del desempeño, se debe ir más allá,

implementando cambios que sabemos que son razonables y que serán aceptados por los usuarios.

Señala Deming que para ello es importante que el trabajador se prepare constantemente, de manera que sepa lo que va a realizar, pero por parte de la alta dirección se tiene que implementar un plan de promoción y reconocimiento que supere los cargos de confianza o por amistad. Esta acción garantiza el esfuerzo de cada trabajador para contribuir con las políticas de mejora continua.

#### **b) Enfoque de satisfacción al usuario**

En cuanto al enfoque de satisfacción al usuario, Frometa, Zayas y Pérez (2008) sostienen que es muy importante conocer la satisfacción del cliente ya que hay relación directa entre la satisfacción del cliente y su fidelidad, y, por tanto, con los ingresos de la organización. Obviamente, si los usuarios están más satisfechos, la entidad será mejor evaluada en la sociedad.

Estos autores señalan que las organizaciones deben crear valor para sus usuarios de tal manera que las entidades obtengan réditos por su calidad de atención. Si la organización mantiene la satisfacción durante el tiempo, aumentará su eficiencia. Los usuarios satisfechos son los que garantizan la permanencia de los trabajadores en determinado puesto y de referencias para nuevos usuarios. El futuro de una organización depende de la satisfacción y lealtad de sus usuarios. La satisfacción es uno de los pilares de la lealtad y viene determinada por lo que podemos llamar los momentos de la verdad, pues el futuro de la relación con un usuario depende de la impresión que éste obtiene en cualquier situación en la que se pone en contacto con algún miembro de la organización.

#### **1.3.6. Dimensiones**

Según la ley del servicio civil N° 30057, se asume como dimensiones (Diario *El Peruano*, 2013):

- a) Interés general:** El régimen del servicio civil se fundamenta en la necesidad de recursos humanos para una adecuada prestación de servicios públicos.
- b) Eficacia y eficiencia:** El servicio civil y su régimen buscan el logro de objetivos del Estado y la realización de prestaciones de servicios públicos requeridos por el Estado y la optimización de los recursos destinados para este fin.
- c) Igualdad de oportunidades:** Las reglas del servicio civil son generales, impersonales, objetivas, públicas y previamente determinadas, sin discriminación alguna por razones de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- d) Mérito:** El régimen de servicio civil, incluyendo el acceso, la permanencia, la progresión, mejora en las compensaciones y movilidad, se basa en la aptitud, actitud, desempeño, capacidad y evaluación permanente para el puesto de los postulantes y servidores civiles.
- e) Transparencia y rendición de cuentas:** En cuanto a transparencia, la información relativa a la gestión del régimen de servicio civil es confiable, accesible y oportuna. Respecto de la rendición de cuentas, todos los servidores públicos encargados de la gestión de entidades públicas rinden cuentas de la gestión que ejecutan.
- f) Probidad y ética pública:** El servicio civil promueve una actuación transparente, ética y objetiva de los servidores civiles, quienes actúan de acuerdo con los principios establecidos en la Constitución y las leyes que requieren la función pública.

**g) Flexibilidad:** El servicio civil procura adaptarse a las necesidades del Estado y de los administrados.

**h) Protección contra el término arbitrario del servicio civil:** La presente ley otorga al servidor civil adecuada protección contra el término arbitrario del servicio civil.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál el nivel más frecuente de gestión comunicacional en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?
- b) ¿Cuál el nivel más frecuente de reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?
- c) ¿Existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?
- d) ¿Existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?

#### **1.5. Justificación**

Esta investigación se justifica en los términos siguientes:

**Es conveniente**, porque responde de manera directa al problema de investigación que se ha descrito, tanto la gestión comunicacional como reforma del servicio civil.



**Respecto de su relevancia social**, esta investigación será de provecho a otros investigadores, quienes asumirán los resultados como antecedentes de sus estudios, docentes que accedan a los resultados, porque conocerán su desempeño desde otra perspectiva con el fin de mejorar la situación.

**En lo práctico**, se contribuirá con develar el comportamiento de cada variable y a nivel de dimensiones, asimismo, se pretende mostrar si existe o no relación significativa entre ellas, factor que permitirá incrementar el bagaje de estrategias de mejora.

**En cuanto a su valor teórico**, esta investigación permite la actualización y validez de información teórica que brinda soporte al estudio, además que se sabrá el comportamiento de las variables.

**En lo metodológico** se contribuirá con los procedimientos y métodos utilizados para la recolección y tratamiento de los datos, además, se contribuirá con el instrumento que permitirá recoger datos acerca de las variables.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. General**

Existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

### **1.6.2. Específicas**

- a) El nivel más frecuente de gestión comunicacional en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, es regular.
- b) El nivel más frecuente de reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, es regular.
- c) Existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

- d) Existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar si existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

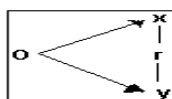
### **1.7.2. Específicos**

- a. Determinar el nivel más frecuente de gestión comunicacional en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.
- b. Determinar el nivel más frecuente de reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.
- c. Determinar si existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.
- d. Determinar si existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño planteado que correspondió a la investigación fue descriptivo correlacional transeccional, porque no se aplicó estímulo alguno para cambiar el comportamiento de alguna variable; además, es decir, se representó la situación de ambas variables tal como se presentaba; además, se pretendió explicar el comportamiento de la variable 1 en función del comportamiento de la variable 2. El esquema referido por Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Gestión comunicacional

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Reforma del servicio civil.

### 2.2. Identificación de variables y sus dimensiones

#### V 1: Gestión comunicacional

Comunicación interna

Comunicación externa

#### V 2: Reforma del servicio civil

Interés general

Eficacia y eficiencia

Igualdad de oportunidades

Mérito

Transparencia y rendición de cuentas

Probidad y ética pública

Flexibilidad

Protección contra el término arbitrario del servicio civil

### 2.2.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>V1 Gestión comunicacional</b>	Gestión comunicacional es el conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones, de modo que se facilite los procesos comunicacionales (Cirigliano, 2017; Soto, 2017).	Variable medible a través de las dimensiones: Comunicación interna: Comunicación externa:	<b>Comunicación interna</b>	<p>La comunicación interna es oportuna</p> <p>Percibe usted que la gestión de las comunicaciones en su entidad permite organizar mejor el trabajo</p> <p>Gracias a la gestión comunicacional se racionaliza el trabajo del servidor público</p> <p>La gestión comunicacional permite un ambiente de trabajo saludable</p> <p>Se comunican fluidamente las directivas u otra normativa interna que se emiten en su entidad</p> <p>La gestión comunicacional orienta apropiadamente el trabajo en la entidad</p> <p>La gestión comunicacional permite una relación armónica entre los trabajadores</p> <p>Se ha implementado un sistema comunicacional interno informatizado en entidad</p> <p>Considera que lo que se divulga a través de los sistemas de comunicación es lo apropiado</p> <p>La gestión comunicacional se ajusta a los objetivos y misión de la entidad</p> <p>Considera que la gestión de las comunicaciones es dinámica</p> <p>Se comunican los mensajes de manera efectiva (comprensibles, sintéticos y precisos)</p> <p>La gestión comunicacional es sinérgica (se evita contradicciones; uno corrobora o contribuye con otro)</p> <p>La conducción de procesos de planificación, preparación, distribución y cobranza surge desde la alta dirección</p> <p>La gestión de las comunicaciones expone reconocimientos y estímulos a los trabajadores</p> <p>La gestión de las comunicaciones permite el retorno (la respuesta e interacción)</p>	<p>Ordinal: Deficiente.- 27-45</p> <p>Regular.- 46-64</p> <p>Eficiente.- 65-81</p>
			<b>Comunicación externa</b>	<p>La información que se entrega al usuario es suficiente para conocer el trabajo que está realizando</p> <p>La gestión de la entidad está acorde a la información que se entrega a los usuarios</p> <p>El usuario está informado respecto a los beneficios de la entidad a los que puede acceder</p> <p>La calidad de la información que brinda la entidad a los usuarios es buena</p> <p>Los medios utilizados por la entidad para informar sus actividades son suficientes</p> <p>La entidad permite la posibilidad de establecer una comunicación participativa con la comunidad</p> <p>Es necesario que la entidad entregue a la comunidad información respecto a su gestión</p>	

				<p>Las consultas son bien acogidas por la municipalidad cuando el usuario recurre a ella</p> <p>Los usuarios deberían tener mayor espacio de participación en la municipalidad</p> <p>Los usuarios deberían tener participación para aprobar y/o priorizar determinados proyectos</p>	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>V2 Reforma del Servicio civil</b>	Es el proceso a través del cual se implementan una serie de políticas, normativa y acciones dirigidas a lograr efectividad en la gestión pública y promover el desarrollo de las personas que integran este tipo de gestión (Diario El Peruano, 2013).	Variable medible a través de las dimensiones: Interés general: Eficacia y eficiencia: Igualdad de oportunidades: Mérito: Transparencia y rendición de cuentas: Probidad y ética pública: Flexibilidad: Protección contra el término arbitrario del servicio civil:	<b>Interés general</b>	<p>Considera que la LSC orienta sus funciones</p> <p>Considera que la LSC se dirige a la satisfacción de las necesidades del usuario</p> <p>La LSC es constitucional</p> <p>La LSC garantiza una adecuada prestación de los servicios públicos</p>	Ordinal: Mala.- 31-51 Regular.- 52-72 Buena.- 73-93
			<b>Eficacia y eficiencia</b>	<p>La LSC contribuye con lo que Estado desea en servicios públicos</p> <p>La LSC permite la optimización de recursos humanos para el servicio público</p> <p>La LSC permite la optimización de recursos materiales y pecuniarios para el servicio público</p> <p>La LSC garantiza una productividad racional en cuanto a atenciones</p>	
			<b>Igualdad de oportunidades</b>	<p>Considera que el articulado de la LSC no favorece a personas o grupos</p> <p>La LSC, en efecto, contribuye a mejorar el servicio público</p> <p>La LSC evita todo tipo de discriminación</p>	
			<b>Mérito</b>	<p>La LSC garantiza la estabilidad laboral</p> <p>Con la LSC se garantiza una mejora salarial</p> <p>Con la LSC se garantiza ascensos en el trabajo</p> <p>La LSC garantiza que los perfiles de los trabajadores correspondan al puesto en que se desempeñan</p>	
			<b>Transparencia y rendición de cuentas</b>	<p>La LSC garantiza la confiabilidad de la información que se difunde</p> <p>Se garantiza con esta Ley la oportunidad de la difusión de la información</p> <p>Los servidores públicos podrán rendir cuentas de la gestión que desarrollan gracias a la LSC</p> <p>La LSC permite que los usuarios interactúen con los servidores en el marco de la rendición de cuentas</p>	
			<b>Probidad y ética pública</b>	<p>La LSC promueve un servicio transparente</p> <p>Los servidores públicos actúan según los principios y valores que persigue la LSC</p> <p>La LSC orienta en una actuación del servidor público en coherencia con los valores constitucionales</p> <p>La LSC garantiza que los servidores cumplan cabalmente sus funciones</p>	
			<b>Flexibilidad</b>	<p>La LSC se adapta a las necesidades de los servicios del Estado</p> <p>La LSC se adapta a las necesidades de los servidores públicos</p> <p>La LSC se adapta a las necesidades de los usuarios</p> <p>La LSC permite la satisfacción de diferentes tipos de necesidades</p>	

				de los usuarios	
			<b>Protección contra el término arbitrario del servicio civil</b>	La LSC protege al trabajador de algún abuso de autoridad La LSC garantiza que los servidores públicos se vean asediados o denunciados injustamente por los usuarios La LSC protege al funcionario tanto como al servidor subordinado Se garantiza con la LSC que se evite el despido arbitrario	

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población estuvo conformada por 82 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por 56 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. El muestreo fue no probabilístico e intencional, se ajustó a la posibilidad del investigador de tener acceso a las unidades muestrales, pero se cuidó que el tamaño de la muestra sea más del 50% de la población, siendo, finalmente el 68.3%.

## **2.4. Técnicas de recolección de datos**

Encuesta, técnica que permitirá la determinación del instrumento para contactar directamente al sujeto muestral (Chiroque, 2006).

Los instrumentos fueron dos cuestionarios, lo que ayudaron con los indicadores para recoger información, con la finalidad de conocer la relación que existe entre gestión comunicacional y la percepción que se poseía respecto de la reforma del servicio civil. Estos instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos y la confiabilidad, luego de la aplicación de una prueba piloto, mediante el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, la cual dio como resultado:

Gestión comunicacional : 0.808

Reforma del servicio civil : 0.807

Baremo gestión comunicacional:

Deficiente.- 27-45

Regular.- 46-64

Eficiente.- 65-81

Baremo reforma del servicio civil:

Mala.- 31-51

Regular.- 52-72

Buena.- 73-93

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método fue cuantitativo, porque los datos recolectados se codificaron, cuantificándose para su procesamiento (Barreto, 2006).

Para el procesamiento se empleó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) en la versión 23.0; además, en coherencia con Barreto (2006), se realizó los siguientes procedimientos:

- Elaboración de base de datos.
- Tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y de contingencia o cruzadas, para evidenciar la relación de las variables en las intersecciones.
- Prueba de hipótesis: Tau B de Kendall.

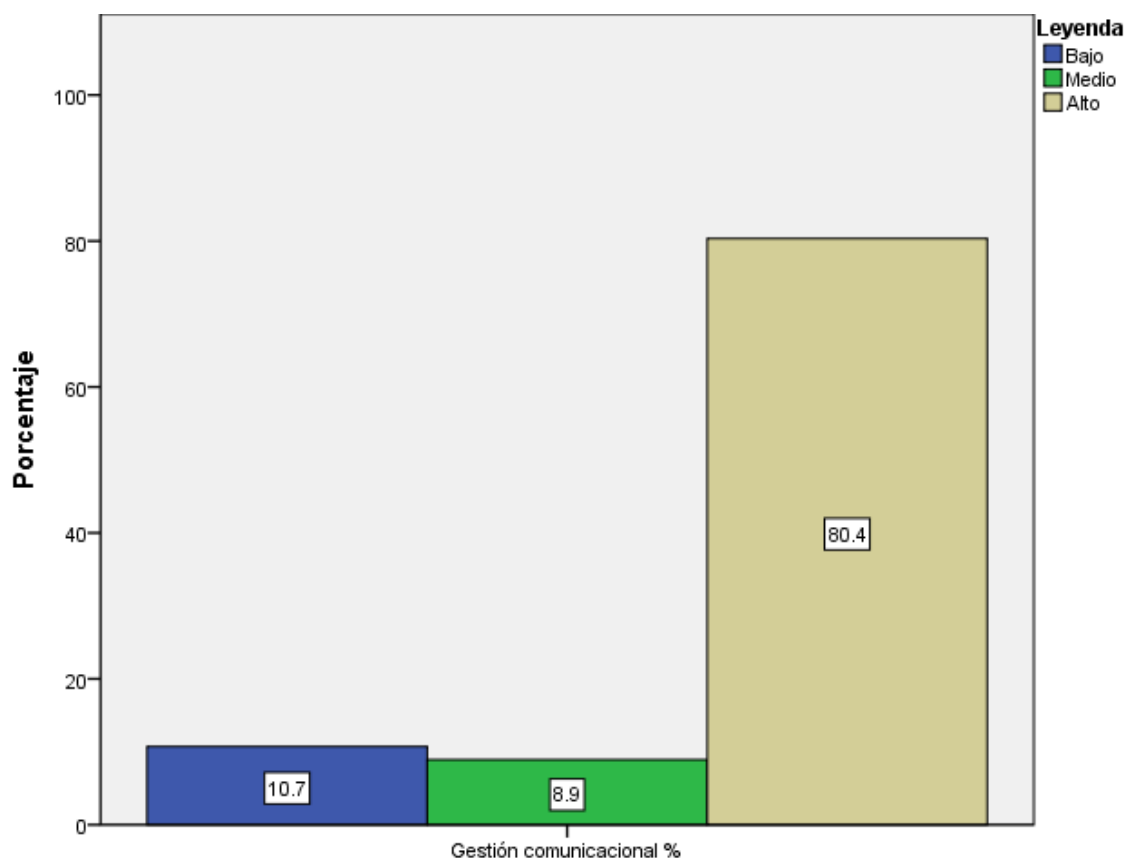


### III. RESULTADOS

**Tabla 1. Distribución de frecuencias: Gestión comunicacional**

	Gestión comunicacional	
	fi	%
Deficiente	6	10,7%
Regular	5	8,9%
Eficiente	45	80,4%
Total	56	100,0%

Fuente: Base de datos.



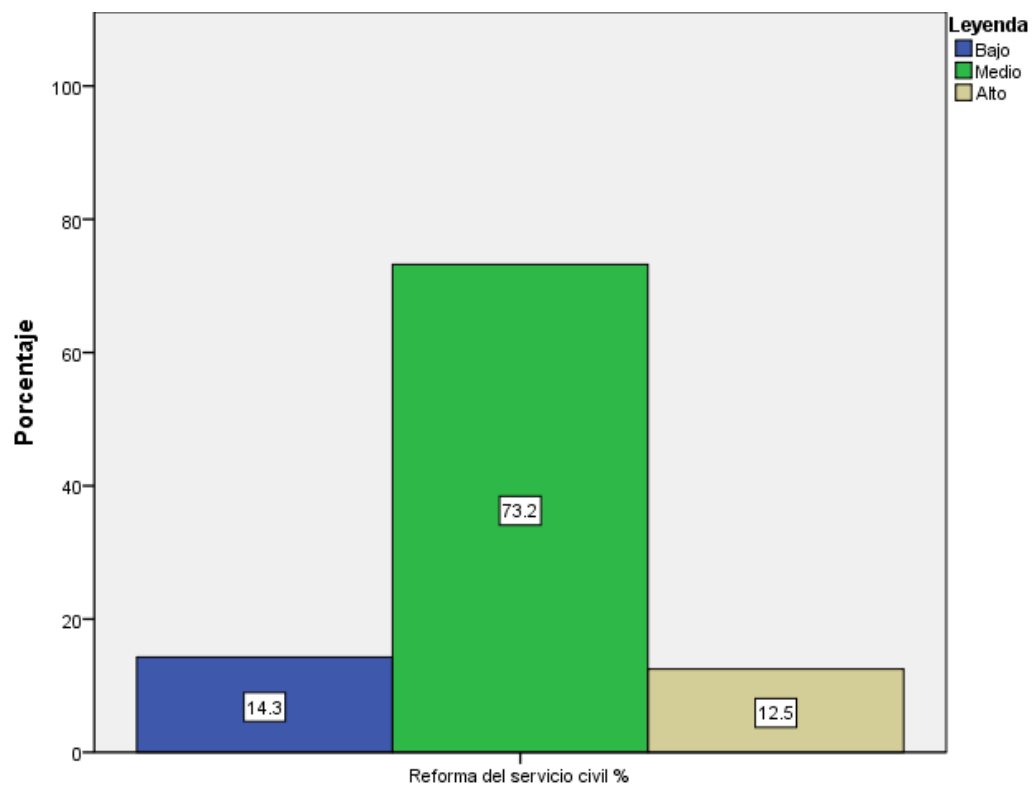
**Figura 1. Gestión comunicacional**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la variable Gestión comunicacional, el 80.4% la percibe en el nivel eficiente, 10.7% en el Bajo y 8.9% en el nivel regular, en la sede de estudio.

**Tabla 2. Distribución de frecuencias: Reforma del servicio civil**

	Reforma del servicio civil	
	fi	%
Mala	8	14,3%
Regular	41	73,2%
Buena	7	12,5%
Total	56	100,0%

**Fuente:** Base de datos.



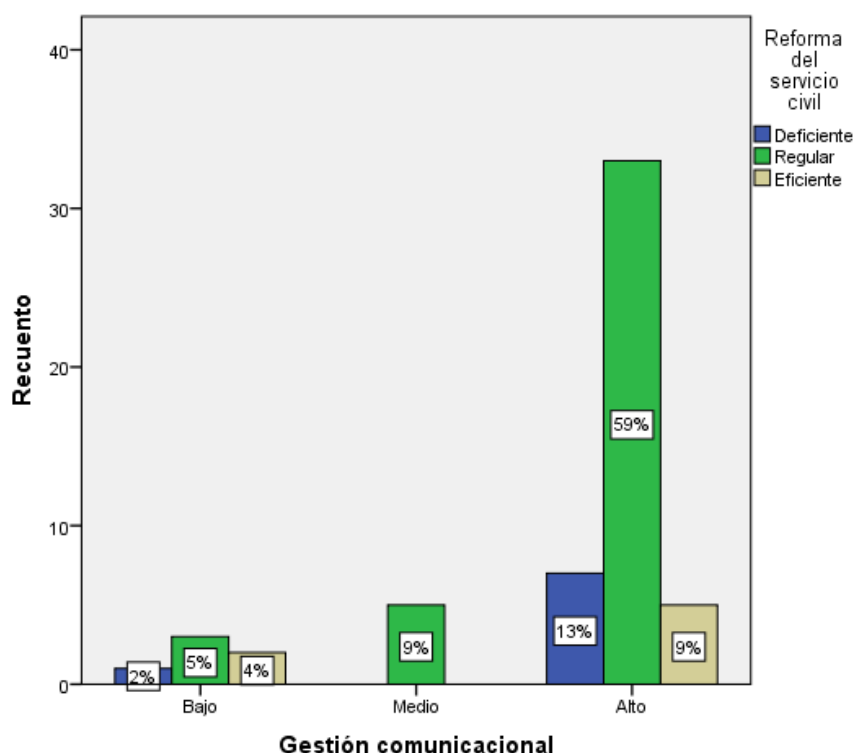
**Figura 2. Reforma del servicio civil**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la variable Reforma del servicio civil, el 73.2% percibe que se cumple en el nivel regular, 14.3% en el nivel mala y 12.5% en el nivel buena, en la sede de estudio.

**Tabla 3. Relación: Gestión comunicacional\*Reforma del servicio civil**

			Reforma del servicio civil			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión comunicacional	Bajo	Recuento	1	3	2	6
		% del total	1,8%	5,4%	3,6%	10,7%
	Medio	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	8,9%	0,0%	8,9%
	Alto	Recuento	7	33	5	45
		% del total	12,5%	58,9%	8,9%	80,4%
Total	Recuento	8	41	7	56	
	% del total	14,3%	73,2%	12,5%	100,0%	

**Fuente:** Base de datos.



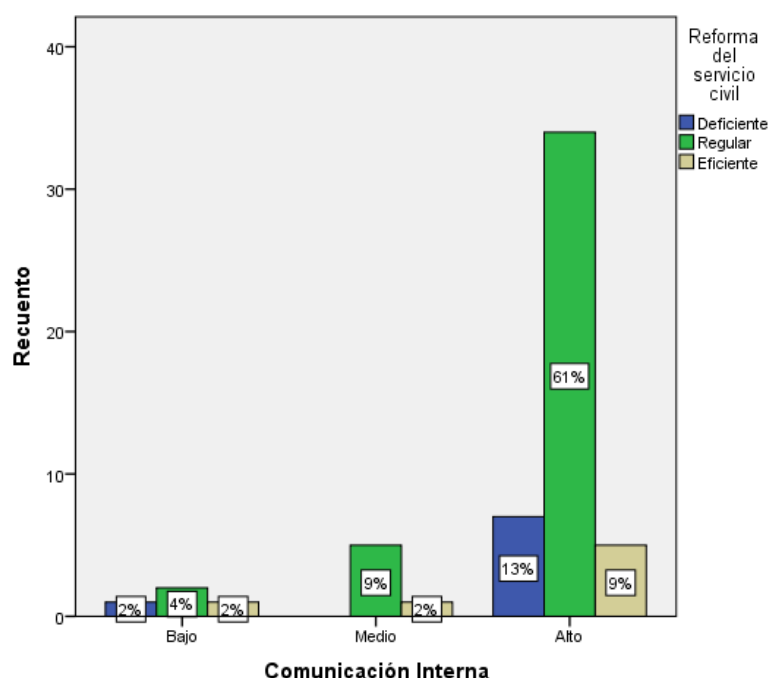
**Figura 3. Relación: Gestión comunicacional\*Reforma del servicio civil**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 59% percibe que la Gestión comunicacional se encuentra en el nivel alto y a su vez la Reforma del servicio civil la percibe en el nivel regular, en la sede de estudio.

**Tabla 4. Relación: Comunicación interna\*Reforma del servicio civil**

			Reforma del servicio civil			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación Interna	Bajo	Recuento	1	2	1	4
		% del total	1,8%	3,6%	1,8%	7,1%
	Medio	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	8,9%	1,8%	10,7%
	Alto	Recuento	7	34	5	46
		% del total	12,5%	60,7%	8,9%	82,1%
Total	Recuento	8	41	7	56	
	% del total	14,3%	73,2%	12,5%	100,0%	

**Fuente:** Base de datos.



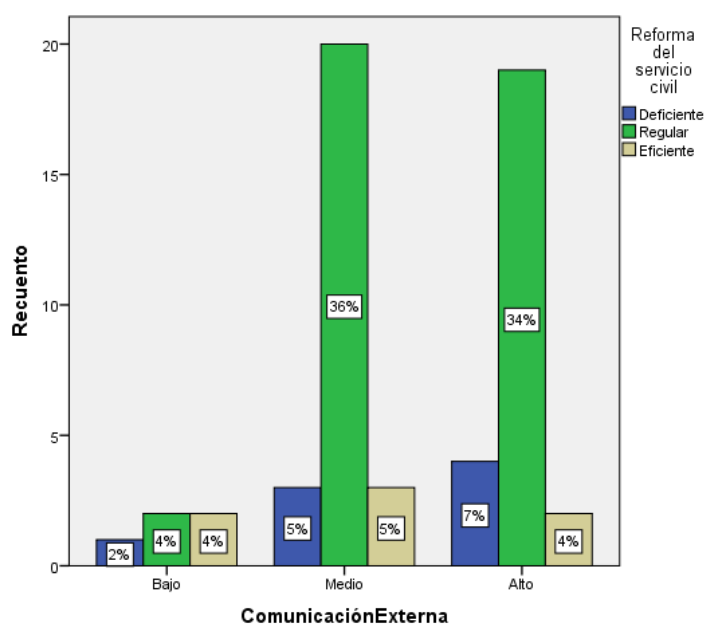
**Figura 4. Relación: Comunicación interna\*Reforma del servicio civil**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 61% percibe que la comunicación interna se encuentra en un nivel alto y percibe a la Reforma del servicio civil en un nivel Regular, en la sede de estudio.

**Tabla 5. Relación: Comunicación externa\*Reforma del servicio civil**

			Reforma del servicio civil			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación Externa	Bajo	Recuento	1	2	2	5
		% del total	1,8%	3,6%	3,6%	8,9%
	Medio	Recuento	3	20	3	26
		% del total	5,4%	35,7%	5,4%	46,4%
	Alto	Recuento	4	19	2	25
		% del total	7,1%	33,9%	3,6%	44,6%
Total	Recuento	8	41	7	56	
	% del total	14,3%	73,2%	12,5%	100,0%	

**Fuente:** Base de datos.



**Figura 5. Relación: Comunicación externa\*Reforma del servicio civil**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, los mayores porcentajes de la muestra, representados por el 36% ubican en el nivel medio a la comunicación externa y a su vez en el nivel regular a la Reforma del servicio civil. En el nivel alto de la comunicación externa el 34% ubica a la Reforma del servicio civil, en el nivel regular, en la sede de estudio.

### **Cálculo del coeficiente de correlación Tau B de Kendall:**

#### **Parámetro de interpretación:**

<b>Negativa perfecta:</b>	<b>-1</b>	<b>Positiva:</b>	<b>1</b>
<b>Negativa muy fuerte:</b>	<b>-0.9</b>	<b>Positiva muy fuerte:</b>	<b>0.9</b>
<b>Negativa media:</b>	<b>-0.75</b>	<b>Positiva media:</b>	<b>0.75</b>
<b>Negativa débil:</b>	<b>-0.50</b>	<b>Positiva débil:</b>	<b>0.50</b>
<b>No correlación:</b>	<b>-0.10</b>	<b>No correlación:</b>	<b>0.10</b>

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

**Tabla 6. Prueba de hipótesis Tau\_b de Kendall**

<b>Correlaciones</b>	<b>Tau b Kendall</b>	<b>Intensidad de la relación</b>
Gestión comunicacional y reforma del servicio civil	-.106	No correlación
Comunicación interna y reforma del servicio civil	-.095	No correlación
Comunicación externa y reforma del servicio civil	-.126	No correlación

#### **Contrastación de hipótesis general:**

**Ho:** No existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

**Ha:** Existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

**Decisión:** El resultado del estadístico de la prueba de Tau\_b de Kendall es -.106, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

#### **Contrastación de hipótesis específicas:**

**Ho<sub>1</sub>:** No existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

**Ha<sub>1</sub>:** Existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

**Decisión:** El resultado del estadístico prueba de Tau\_b de Kendall es  $-.095$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

**Ho<sub>2</sub>:** No existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

**Ha<sub>2</sub>:** Existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

**Decisión:** El resultado del estadístico prueba de Tau\_b de Kendall es  $-.126$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

## V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de esta discusión se parte de la interrogante que guio esta investigación la cual estaba dirigida a saber qué tipo de relación existía entre la gestión comunicacional y la reforma del servicio civil, lo que, según los resultados obtenidos se aclara al determinar que la relación entre estas variables no es significativa.

En este sentido, Jácome (2015) concluyó que la gerencia debe gestionar apropiadamente, pero debe comunicar estas acciones a los integrantes de la organización, primero, pues es importante que este colectivo se empodere antes que cualquiera de los logros y de las dificultades en la gestión; además, es necesario priorizar la naturaleza de lo que se comunica.

La tabla 1 evidencia que la variable reforma del servicio civil es de dominio de la muestra en un nivel medio, es decir, se la percibe en función de un conocimiento que no es total y menos absoluto. En cambio, como lo refleja la tabla 2, la gestión comunicacional se la percibe en un nivel alto; en tal sentido, desde este resultado ya la relación no es significativa.

Se cimienta la realidad encontrada sobre estas variables en lo que sostiene Fernández (citado por Rodríguez, 2005), quien sostiene que es importante que las comunicaciones abarquen un ámbito total, tanto en lo externo como en lo interno. Mientras que Deming (citado por González, 2007) es una urgencia, dentro de un marco responsable procurar el uso de lo axiológico.

Coherentemente, Veas (2015) concluyó que las universidades chilenas no consideran importante la gestión de las comunicaciones a nivel interno; los cambios en el aspecto laboral, por ejemplo, deben ser explicados y difundidos a través de diferentes estrategias comunicacionales entre quienes laboran en una entidad.

La tabla 3, que permite observar los resultados de la relación entre ambas variables, es decir, reforma del servicio civil y gestión comunicacional, evidencia esta naturaleza de la relación, confirmando que no es esencial, es decir, los comportamientos de las variables son diferentes o manifiestan diferentes percepciones en la muestra, la prueba de hipótesis presentada en la tabla 6 corrobora este resultado.



En cuanto al enfoque de satisfacción al usuario, Frometa, Zayas y Pérez (2008) sostienen la importancia de la satisfacción en relación con la fidelidad, y, por tanto, con los ingresos de la organización. Obviamente, si los usuarios están más satisfechos, la entidad será mejor evaluada en la sociedad.

En relación a este resultado, Torres (2016) concluyó que la implementación de la incorporación de los trabajadores a la reforma del servicio civil debe ser paulatino, es necesario que se comprenda que es esta norma, para recién incorporarse; por un lado, hay temor de inserción y por otro, se debe organizar el mejor espacio y el momento idóneo para dialogar sobre un tema tan importante como es el tránsito, aún, hacia la incorporación a la llamada ley SERVIR. Así mismo, en cuanto al tema comunicación Chirinos (2016) concluyó que para la resolución de los conflictos en el país se necesita entablar una comunicación que vaya más allá de los meros medios de comunicación, es decir algo más vivencial y más de contacto. Carrasco (2011) precisa al respecto que, en los espacios de participación institucionalizados por ley, predomina una comunicación difusionista; mientras que, en los espacios alternativos de participación, como los programas específicos, la comunicación tiene un carácter más relacional. Ambas manifestaciones son importantes en todo proceso comunicacional de una organización.

## V. CONCLUSIONES

Primera. El nivel más frecuente de gestión comunicacional es alto en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, según se corrobora en la tabla 1.

Segunda. El nivel más frecuente de reforma del servicio civil es medio en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, según se corrobora en la tabla 2.

Tercera. Entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, **no existe relación**, según se corrobora en las tablas 3 y 6.

Cuarta. Entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, **no existe relación**, según se corrobora en las tablas 5 y 6.

Quinta. Entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, **no existe relación**, según se corrobora en las tablas 4 y 6.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera. A la alta Dirección de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, reorientar la gestión de las comunicaciones, porque es necesario que se dirija, primero a los trabajadores, y aun cuando se la perciba como buena, no es útil para el conocimiento de aspectos esenciales para la vida laboral.

Segunda. A los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, mostrar preocupación por el conocimiento de la normativa vinculada a su trabajo, para tomar decisiones informadas sobre estos aspectos.

Tercera. A la comunidad de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, coordinar de manera fluida a través de diferentes canales, además del quehacer cotidiano, los puntos relevantes para lograr la satisfacción laboral y mejorar la calidad del servicio al usuario.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil (s/f.). El Servicio Civil. Recuperado el 24 de abril de 2018. Disponible en: <http://www.servir.gob.pe/rectoria>
- Carrasco (2011). Tesis de licenciatura. *El rol de la comunicación en los procesos de participación ciudadana a nivel local: El caso del distrito de Barranco*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones>
- Caso, A. (s.f.). Algunos problemas de la administración pública en México. El análisis del presupuesto en la S.C.O.P. En Revista de administración pública, N° 9. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 2 de mayo de 2018. Disponible en: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx>
- Chirinos, M. (2016). Tesis de licenciatura. *Tres miradas que se dispersan: La intervención comunicativa de los tres actores involucrados en el conflicto social por el Proyecto Conga en Cajamarca*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones>
- Chiroque, S. (2006). *Análisis y diseño de instrumentos de recolección de datos*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Cirigliano, C. (2017). Gestión de la comunicación interna en las organizaciones. En Portal de relaciones públicas. Recuperado el 23 de abril del 2018. Disponible en <http://www.rrppnet.com.ar>
- Diario El Peruano (2013). Ley del Servicio Civil. Recuperado el 24 de abril de 2017. Disponible en: <http://storage.servir.gob.pe/>
- Frometa, G., Zayas, A. & Pérez, A. (2008). La gestión de la calidad en los servicios. En *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, Recuperado el 2 de julio de 2018. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>
- González, C. (2007). 14 puntos de la calidad según Edwards Deming. Recuperado el 1 de julio de 2018. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jácome, M. (2015). Tesis de maestría. *La gerencia y la gestión comunicacional en la administración del semanario la prensa en la ciudad de Guaranda*.

- Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec>
- Lauzao, N. y Rodríguez, R. (2012). *Diseño de sistema de gestión de la comunicación interna a la medida organizacional*. En Ciencias Holguín, Año XVIII, No. II, Cuba. Recuperado el 24 de abril del 2018. Disponible en: <http://www.ciencias.holguin.cu>
- Moctezuma, G. (2013). *Funcionalismo en Comunicación. En Escuelas teóricas de Comunicación*. Recuperado el 25 de mayo de 2018. Disponible en: <http://web.udlap.mx/co21502/2013/10/01>
- Ortega, Á. (2016). Tesis de maestría. *Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la ley 30057 o del servicio civil*. Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe>
- Portal del Congreso de la República (2013). La problemática de los servicios públicos de la Administración Pública Nacional. Recuperado el 3 de mayo de 2018. Disponible en: <http://www2.congreso.gob.pe>
- Ramírez, J. (2011). Tesis de maestría. *La carrera administrativa en Colombia - análisis y perspectivas-*, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co>
- Ramírez, M. (2008). *Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management*. En *Estudios políticos* N° 34, pp.115-141. Recuperado el 2 de mayo de 2018. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5263735>
- Rodríguez, I. (2005). Teorías de la comunicación organizacional. Recuperado el 6 de junio de 2018, Disponible en <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional>
- Salas, P. (2015). *Tesis de licenciatura*. La contribución de la comunicación a los procesos de participación ciudadana: El Presupuesto Participativo en la Municipalidad de Jesús María. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe>
- Soto, B. (2017). La comunicación externa en la empresa. En Portal Gestion.org. Recuperado el 2 de mayo de 2018. Disponible en: <https://www.gestion.org>

- Torres, V. (2016). Tesis de maestría. *La implementación de la Ley SERVIR durante el periodo 2013-2016: un análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe>
- Universidad Continental (2017). 4 deficiencias de la gestión pública en Perú que se deben resolver. Recuperado el 3 de mayo de 2018. Disponible en: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe>
- Veas, C. (2015). Artículo científico. La Política y Gestión Comunicacional como aporte al desarrollo de la gestión institucional de las Universidades Chilenas. En *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, N° 9, Vol. V, pp. 179-206. Chile. Recuperado el 2 de mayo de 2018. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es>

## **Anexos**

## Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO: GESTIÓN COMUNICACIONAL

**Estimado trabajador:** Este cuestionario pretende recoger tu percepción acerca cómo se desarrolla la gestión de las comunicaciones en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la alternativa que consideres apropiada, según las afirmaciones. Muchas gracias.

Reactivos	En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
<b>Dimensión: Comunicación interna</b>			
1. La comunicación interna es oportuna.			
2. La gestión de las comunicaciones en su entidad permite organizar mejor el trabajo.			
3. Gracias a la gestión comunicacional se racionaliza el trabajo del servidor público.			
4. La gestión comunicacional permite un ambiente de trabajo saludable.			
5. Se comunican fluidamente las directivas u otra normativa interna que se emiten en su entidad.			
6. La gestión comunicacional orienta apropiadamente el trabajo en la entidad.			
7. La gestión comunicacional permite una relación armónica entre los trabajadores.			
8. Se ha implementado un sistema comunicacional interno informatizado en entidad.			
9. Lo que se divulga a través de los sistemas de comunicación es lo apropiado.			
10. La gestión comunicacional se ajusta a los objetivos y misión de la entidad.			
11. Considera que la gestión de las comunicaciones es dinámica.			
12. Se comunican los mensajes de manera efectiva (comprensibles, sintéticos y precisos):			
13. La gestión comunicacional es sinérgica (se evita contradicciones; uno corrobora o contribuye con otro).			
14. La conducción de procesos de planificación, preparación, distribución y cobranza surge desde la alta dirección.			
15. La gestión de las comunicaciones expone reconocimientos y estímulos a los trabajadores.			
16. La gestión de las comunicaciones permite el retorno (la respuesta e interacción).			
<b>Dimensión: Comunicación externa</b>			
17. La información que se entrega al usuario es suficiente para conocer el trabajo que está realizando.			
18. La gestión de la entidad está acorde a la información que se entrega a los usuarios.			



19.El usuario está informado respecto a los beneficios de la entidad a los que puede acceder.			
20.La calidad de la información que brinda la entidad a los usuarios es buena.			
21.Los medios utilizados por la entidad para informar sus actividades son suficientes.			
22.La entidad permite la posibilidad de establecer una comunicación participativa con la comunidad.			
23.Es necesario que la entidad entregue a la comunidad información respecto a su gestión.			
24.Las consultas son bien acogidas por la municipalidad cuando el usuario recurre a ella.			
25.Los usuarios deberían tener mayor espacio de participación en la municipalidad.			
26.Los usuarios deberían tener participación para aprobar y/o priorizar determinados proyectos.			
27.La comunicación interna es oportuna.			

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO: REFORMA DEL SERVICIO CIVIL (RSC)**

**Estimado Directivo:** Este cuestionario pretende recoger tu percepción acerca de la reforma del servicio civil. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la alternativa que consideres apropiada, según las afirmaciones escritas. Muchas gracias.

<b>Reactivos</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Regular acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>Dimensión: Interés general</b>			
1. La RSC orienta sus funciones.			
2. La RSC se dirige a la satisfacción de las necesidades del usuario.			
3. La RSC es constitucional.			
4. La RSC garantiza una adecuada prestación de los servicios públicos.			

<b>Reactivos</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Regular acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>Dimensión: Eficacia y eficiencia</b>			
5. La RSC contribuye con lo que Estado desea en servicios públicos.			
6. La RSC permite la optimización de recursos humanos para el servicio público.			
7. La RSC permite la optimización de recursos materiales y pecuniarios para el servicio público.			
8. La RSC garantiza una productividad racional en cuanto a atenciones.			

<b>Reactivos</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Regular acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>Dimensión: Igualdad de oportunidades</b>			
9. El articulado de la ley de RSC no favorece a personas o grupos.			
10. La RSC, en efecto, contribuye a mejorar el servicio público.			
11. La RSC evita todo tipo de discriminación.			

<b>Reactivos</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Regular acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>Dimensión: Mérito</b>			
12. La RSC garantiza la estabilidad laboral.			
13. Con la RSC se garantiza una mejora salarial.			
14. Con la RSC se garantiza ascensos en el trabajo.			
15. La RSC garantiza que los perfiles de los trabajadores correspondan al puesto en que se desempeñan.			

Reactivos	En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
<b>Dimensión: Transparencia y rendición de cuentas</b>			
16.La RSC garantiza la confiabilidad de la información que se difunde.			
17.Se garantiza con esta Reforma la oportunidad de la difusión de la información.			
18.Los servidores públicos podrán rendir cuentas de la gestión que desarrollan gracias a la RSC.			
19.La RSC permite que los usuarios interactúen con los servidores en el marco de la rendición de cuentas.			

Reactivos	En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
<b>Dimensión: Probidad y ética pública</b>			
20.La RSC promueve un servicio transparente.			
21.Los servidores públicos actúan según los principios y valores que persigue la RSC.			
22.La RSC orienta en una actuación del servidor público en coherencia con los valores constitucionales.			
23.La RSC garantiza que los servidores cumplan cabalmente sus funciones.			

Reactivos	En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
<b>Dimensión: Flexibilidad</b>			
24.La RSC se adapta a las necesidades de los servicios del Estado.			
25.La RSC se adapta a las necesidades de los servidores públicos.			
26.La RSC se adapta a las necesidades de los usuarios.			
27.La RSC permite la satisfacción de diferentes tipos de necesidades de los usuarios.			

Reactivos	En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
<b>Dimensión: Protección contra el término arbitrario del servicio civil</b>			
28.La RSC protege al trabajador de algún abuso de autoridad.			
29.La RSC garantiza que los servidores públicos se vean asediados o denunciados injustamente por los usuarios.			
30.La RSC protege al funcionario tanto como al servidor subordinado.			
31.Se garantiza con la RSC que se evite el despido arbitrario.			

## Anexo 2. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTOS  
Título de la tesis: Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018

Instrumento: Cuestionario de percepción de la gestión comunicacional

Instrumento: Cuestionario de percepción de la gestión comunicacional															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	Ítems	Opciones de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Gestión comunicacional	Comunicación interna	La comunicación interna es oportuna	1				✓				✓		✓		
		Percibe usted que la gestión de las comunicaciones en su entidad permite organizar mejor el trabajo	2								✓		✓		
		Gracias a la gestión comunicacional se racionaliza el trabajo del servidor público	3								✓		✓		
		La gestión comunicacional permite un ambiente de trabajo saludable	4								✓		✓		
		Se comunican fluidamente las directivas u otra normativa interna que se emiten en su entidad	5								✓		✓		
		La gestión comunicacional orienta apropiadamente el trabajo en la entidad	6								✓		✓		
		La gestión comunicacional permite una relación armónica entre los trabajadores	7								✓		✓		
		Se ha implementado un sistema comunicacional interno informatizado en entidad	8								✓		✓		
		Considera que lo que se divulga a través de los sistemas de comunicación es lo apropiado	9								✓		✓		
		La gestión comunicacional se ajusta a los objetivos y misión de la entidad	10								✓		✓		
		Considera que la gestión de las comunicaciones es dinámica	11								✓		✓		
		Se comunican los mensajes de manera efectiva (comprensibles, sintéticos y precisos)	12								✓		✓		
		La gestión comunicacional es sinérgica (se evita contradicciones; uno corrobora o contribuye con otro)	13								✓		✓		
		La conducción de procesos de planificación, preparación, distribución y cobranza surge desde la alta dirección	14								✓		✓		
		La gestión de las comunicaciones expone reconocimientos y estímulos a los trabajadores	15								✓		✓		
		La gestión de las comunicaciones permite el retorno (la respuesta e interacción)	16								✓		✓		

Comunicación externa	La información que se entrega al usuario es suficiente para conocer el trabajo que está realizando	17					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	La gestión de la entidad está acorde a la información que se entrega a los usuarios	18					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	El usuario está informado respecto a los beneficios de la entidad a los que puede acceder	19					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	La calidad de la información que brinda la entidad a los usuarios es buena	20					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Los medios utilizados por la entidad para informar sus actividades son suficientes	21					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	La entidad permite la posibilidad de establecer una comunicación participativa con la comunidad	22					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Es necesario que la entidad entregue a la comunidad información respecto a su gestión	23					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Las consultas son bien acogidas por la municipalidad cuando el usuario recurre a ella	24					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Los usuarios deberían tener mayor espacio de participación en la municipalidad	25					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Los usuarios deberían tener participación para aprobar y/o priorizar determinados proyectos	26					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	La comunicación interna es oportuna	27					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Carlos Alberto López Marrufo  
Doctor en Administración de la Educación



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario de percepción de la gestión comunicacional

**OBJETIVO** : Validar el Cuestionario de percepción de la gestión comunicacional

**DIRIGIDO A** : Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Dr. Carlos Alberto López Marrufo

**CARGO** : Docente de posgrado en la Universidad César Vallejo y la Universidad Nacional de Ucayali

**VALORACIÓN** :

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
3	2	1



Carlos Alberto López Marrufo  
Doctor en Administración de la Educación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTOS**  
**Título de la tesis: Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018**

**Instrumento: Cuestionario de percepción de la reforma del servicio civil**

Instrumento: Cuestionario de percepción de la reforma del servicio civil															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	Ítems	Opciones de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN V/O RECOMENDACIONES
				En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Reforma del servicio civil	Interés general	Considera que la LSC orienta sus funciones	1						/		/		/		
		Considera que la LSC se dirige a la satisfacción de las necesidades del usuario	2						/		/		/		
		La LSC es constitucional	3				/			/		/			
		La LSC garantiza una adecuada prestación de los servicios públicos	4				/			/		/			
	Eficacia y eficiencia	La LSC contribuye con lo que Estado desea en servicios públicos	5						/		/		/		
		La LSC permite la optimización de recursos humanos para el servicio público	6				/			/		/			
		La LSC permite la optimización de recursos materiales y pecuniarios para el servicio público	7				/			/		/			
		La LSC garantiza una productividad racional en cuanto a atenciones	8				/			/		/			
	Igualdad de oportunidades	Considera que el articulado de la LSC no favorece a personas o grupos	9						/		/		/		
		La LSC, en efecto, contribuye a mejorar el servicio público	10				/			/		/			
		La LSC evita todo tipo de discriminación	11				/			/		/			
	Mérito	La LSC garantiza la estabilidad laboral	12						/		/		/		
		Con la LSC se garantiza una mejora salarial	13						/		/		/		
		Con la LSC se garantiza ascensos en el trabajo	14				/			/		/			
		La LSC garantiza que los perfiles de los trabajadores correspondan al puesto en que se desempeñan	15				/			/		/			
	Transparencia y rendición de cuentas	La LSC garantiza la confiabilidad de la información que se difunde	16				/			/		/			
		Se garantiza con esta Ley la oportunidad de la difusión de la información	17				/			/		/			
		Los servidores públicos podrán rendir cuentas de la gestión que desarrollan gracias a la LSC	18				/			/		/			



[illegible]



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario de percepción de la reforma del servicio civil

**OBJETIVO** : Validar el Cuestionario de percepción de la de la reforma del servicio civil

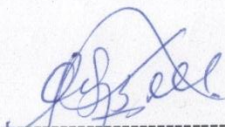
**DIRIGIDO A** : Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Dr. Carlos Alberto López Marrufo

**CARGO** : Docente de posgrado en la Universidad César Vallejo y la Universidad Nacional de Ucayali

**VALORACIÓN** :

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
3	2	1

  
-----  
Carlos Alberto López Marrufo  
Doctor en Administración de la Educación

## Confiabilidad: Gestión comunicacional

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Vt
1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	69
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	72
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	54
4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	61
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	74
6	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	60
7	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	63
8	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	71
9	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	67
10	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	75
11	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	63
12	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	67
13	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	67
14	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	69
15	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	67
16	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	63
Vi	0,19	0,23	0,25	0,23	0,25	0,21	0,25	0,23	0,21	0,25	0,19	0,23	0,23	0,36	0,19	0,19	0,23	0,21	0,46	0,15	0,21	0,25	0,21	0,23	0,21	0,21	0,25	28,61
SUMA Vi	6,36																											
Vt2	28,61																											
VI/VT	0,22																											
k/k-1	1,04																											
Alfa	0,808																											

## Confiabilidad. Reforma del servicio civil

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Vt
1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	75
2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	74
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	67
4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	54
5	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	50
6	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	59
7	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	67
8	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	66
9	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	68
10	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	70
11	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	59
12	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	67
13	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	66
14	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	76
15	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	70
16	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	68
Vi	0,53	0,18	0,43	0,31	0,31	0,37	0,25	0,23	0,37	0,38	0,19	0,62	0,48	0,18	0,56	0,15	0,18	0,36	0,40	0,31	0,50	0,19	0,62	0,48	0,18	0,56	0,15	0,18	0,36	0,40	0,31	49,13
SUMA Vi	10,74																															
Vt2	49,13																															
VI/VT	0,22																															
k/k-1	1,03																															
Alfa	0,807																															

### Anexo 3. Matriz de consistencia

#### Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Método
<p><b>General</b> ¿Existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?</p> <p><b>Específicos</b> a) ¿Cuál el nivel más frecuente de gestión comunicacional en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018? b) ¿Cuál el nivel más frecuente de reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018? c) ¿Existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018? d) ¿Existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018?</p>	<p><b>General</b> Determinar si existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.</p> <p><b>Específicos</b> a. Determinar el nivel más frecuente de gestión comunicacional en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018. b. Determinar el nivel más frecuente de reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018. c. Determinar si existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018. d. Determinar si existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.</p>	<p><b>General</b> Existe relación entre gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.</p> <p><b>Específicas</b> a) El nivel más frecuente de gestión comunicacional en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, es regular. b) El nivel más frecuente de reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018, es regular. c) Existe relación entre gestión comunicacional interna y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018. d) Existe relación entre gestión comunicacional externa y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.</p>	<p><b>V 1: Gestión comunicacional</b> Comunicación interna Comunicación externa</p> <p><b>V 2: Reforma del servicio civil</b> Interés general Eficacia y eficiencia Igualdad de oportunidades Mérito Transparencia y rendición de cuentas Probidad y ética pública Flexibilidad Protección contra el término arbitrario del servicio civil</p>	<p><b>Tipo</b> No experimental</p> <p><b>Diseño</b> Correlacional-Transeccional</p> <p><b>Muestra</b> 56 trabajadores de la MPCP</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta: 2 cuestionarios</p> <p><b>Validación y confiabilidad</b> Validación: Juicio de expertos Confiabilidad: Alfa de Cronbach</p> <p><b>Tratamiento de los datos</b> Tablas unidimensionales de distribución de frecuencias relativas y relativas porcentuales Tablas bidimensionales o cruzadas Prueba de hipótesis: Tau B de Kendall.</p>

## Anexo 4. Base de datos Gestión comunicacional

N	Comunicación interna																		Comunicación externa														Gestión comunicacional	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Ttl	Nivel	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	
1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	25	2	65	3	
2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	39	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	26	2	65	3	
3	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	26	1	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	17	1	43	1	
4	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	38	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	27	3	65	3	
5	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	37	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	26	2	63	2	
6	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	39	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	27	3	66	3	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	27	3	70	3	
8	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	39	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	26	2	65	3	
9	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	27	3	67	3	
10	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	40	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	25	2	65	3	
11	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	41	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	26	2	67	3	
12	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	25	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	19	2	44	1	
13	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	39	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	26	2	65	3	
14	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	38	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	27	3	65	3	
15	1	3	1	2	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	27	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1	17	1	44	1	
16	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	39	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	27	3	66	3	
17	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	25	2	65	3	
18	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	40	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	26	2	66	3	
19	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	29	3	69	3	
20	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	38	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	27	3	65	3	
21	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	40	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	26	2	66	3	
22	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	39	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	27	3	66	3	
23	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	27	3	70	3	
24	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	39	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	26	2	65	3	
25	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	27	3	67	3	
26	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	37	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	25	2	62	2	
27	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	41	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	27	3	68	3	
28	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	39	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	27	3	66	3	
29	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	23	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	16	1	39	1	
30	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	38	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	26	2	64	3	
31	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	26	2	69	3	

32	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	41	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	26	2	67	3
33	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	39	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	26	2	65	3
34	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	26	2	66	3
35	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	40	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	29	3	69	3
36	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	41	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	27	3	68	3
37	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	27	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	16	1	43	1
38	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	39	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	27	3	66	3
39	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	38	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	26	2	64	3
40	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	28	3	71	3
41	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	36	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	23	2	59	2
42	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	26	2	66	3
43	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	40	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	29	3	69	3
44	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	39	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	27	3	66	3
45	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	39	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	27	3	66	3
46	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	36	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	25	2	61	2
47	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	25	2	68	3
48	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	41	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	26	2	67	3
49	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	39	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	27	3	66	3
50	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	26	2	66	3
51	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	26	1	3	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	18	1	44	1
52	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	41	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	27	3	68	3
53	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	40	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	27	3	67	3
54	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	27	3	67	3
55	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	38	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	24	2	62	2
56	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	39	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	27	3	66	3

## Reforma del servicio civil

N	Interés general		Eficacia y eficiencia		Igualdad de oportunidades		Mérito		Transparencia y rendición de cuentas		Probidad y ética pública		Flexibilidad		Protección contra el término arbitrario del servicio civil		Reforma del servicio civil	
	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel	Ttl	Nivel
1	7	2	8	2	7	3	9	2	5	1	6	1	5	1	7	2	54	2
2	8	2	8	2	6	2	8	2	9	2	7	2	8	2	7	2	61	2
3	7	2	4	1	5	2	6	1	6	1	5	1	5	1	6	1	44	1
4	6	1	7	2	6	2	7	2	5	1	6	1	5	1	5	1	47	2
5	7	2	9	2	7	3	10	3	4	1	5	1	4	1	7	2	53	2
6	9	2	6	1	5	2	6	1	7	2	8	2	8	2	9	2	58	2
7	6	1	5	1	4	1	6	1	8	2	7	2	7	2	7	2	50	2
8	11	3	11	3	6	2	7	2	11	3	11	3	6	1	11	3	74	3
9	7	2	7	2	6	2	8	2	6	1	5	1	6	1	7	2	52	2
10	7	2	8	2	6	2	8	2	7	2	8	2	8	2	8	2	60	2
11	8	2	5	1	4	1	6	1	7	2	7	2	5	1	8	2	50	2
12	5	1	7	2	6	2	7	2	6	1	8	2	8	2	6	1	53	2
13	7	2	8	2	6	2	8	2	9	2	6	1	8	2	7	2	59	2
14	6	1	5	1	4	1	6	1	6	1	6	1	6	1	7	2	46	1
15	7	2	8	2	6	2	7	2	8	2	9	2	11	3	7	2	63	2
16	4	1	6	1	5	2	7	2	7	2	7	2	7	2	5	1	48	2
17	8	2	11	3	6	2	11	3	10	3	11	3	8	2	11	3	76	3
18	8	2	9	2	7	3	8	2	6	1	7	2	8	2	9	2	62	2
19	8	2	7	2	6	2	6	1	6	1	6	1	6	1	7	2	52	2
20	6	1	5	1	4	1	7	2	7	2	4	1	6	1	5	1	44	1
21	7	2	4	1	3	1	9	2	8	2	7	2	9	2	4	1	51	2
22	7	2	9	2	7	3	6	1	8	2	8	2	7	2	8	2	60	2
23	6	1	7	2	6	2	5	1	6	1	8	2	8	2	8	2	54	2
24	9	2	9	2	6	2	11	3	9	2	10	3	11	3	9	2	74	3
25	8	2	4	1	3	1	7	2	8	2	7	2	7	2	10	3	54	2
26	7	2	7	2	6	2	8	2	6	1	7	2	8	2	7	2	56	2
27	8	2	8	2	7	3	5	1	7	2	6	1	5	1	8	2	54	2
28	6	1	8	2	6	2	7	2	7	2	6	1	7	2	8	2	55	2
29	11	3	6	1	5	2	11	3	8	2	11	3	7	2	11	3	70	3
30	9	2	7	2	6	2	7	2	9	2	9	2	9	2	6	1	62	2
31	7	2	7	2	5	2	4	1	7	2	7	2	7	2	9	2	53	2
32	5	1	6	1	5	2	7	2	5	1	5	1	5	1	7	2	45	1
33	4	1	5	1	4	1	8	2	4	1	4	1	4	1	8	2	41	1

34	6	1	6	1	4	1	6	1	6	1	5	1	5	1	5	1	43	1
35	8	2	7	2	6	2	6	1	8	2	8	2	8	2	7	2	58	2
36	8	2	6	1	5	2	7	2	8	2	8	2	8	2	8	2	58	2
37	9	2	9	2	6	2	11	3	9	2	10	3	11	3	5	1	70	3
38	7	2	8	2	6	2	7	2	7	2	7	2	7	2	5	1	54	2
39	7	2	7	2	6	2	5	1	7	2	7	2	7	2	4	1	50	2
40	6	1	8	2	5	2	4	1	6	1	6	1	6	1	8	2	49	2
41	5	1	6	1	5	2	9	2	5	1	9	2	6	1	7	2	52	2
42	8	2	7	2	7	3	7	2	8	2	8	2	10	3	6	1	61	2
43	7	2	9	2	4	1	5	1	7	2	8	2	6	1	6	1	52	2
44	11	3	7	2	4	1	11	3	10	3	11	3	9	2	11	3	74	3
45	6	1	5	1	5	2	7	2	6	1	10	3	8	2	5	1	52	2
46	7	2	7	2	5	2	8	2	6	1	6	1	6	1	8	2	53	2
47	9	2	6	1	6	2	8	2	7	2	6	1	6	1	8	2	56	2
48	7	2	4	1	4	1	6	1	8	2	7	2	9	2	7	2	52	2
49	5	1	5	1	4	1	6	1	5	1	6	1	5	1	7	2	43	1
50	7	2	8	2	6	2	7	2	6	1	8	2	8	2	7	2	57	2
51	6	1	8	2	5	2	6	1	7	2	6	1	6	1	8	2	52	2
52	5	1	6	1	4	1	5	1	6	1	5	1	6	1	5	1	42	1
53	8	2	7	2	4	1	8	2	6	1	8	2	8	2	6	1	55	2
54	8	2	7	2	5	2	8	2	7	2	6	1	5	1	7	2	53	2
55	8	2	6	1	7	3	8	2	7	2	7	2	8	2	5	1	56	2
56	11	3	6	1	5	2	11	3	6	1	11	3	10	3	11	3	71	3



## Anexo 5. Evidencia documental

### AUTORIZACION

Por la presente se **AUTORIZA** al Sr. **ESCART FLORES FLORES**, con **DNI N° 00027097** a utilizar el recojo de datos con trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en su Tesis mencionada titulada **“Gestión Comunicacional y Reforma del Servicio Civil en la Percepción del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo”**, con el fin de obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El presente documento se expide a solicitud del interesado.

Pucallpa, 17 de Julio del 2018

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO  
  
Sr. Jorge Luis Alarico Rojas  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.C.  
ALCALDIA  
GM  
OF  
OF  
RESECCION  
RESECCION  
SECH  
LUPAME



